Приложение 1 к документации о закупке

**Техническое задание**

**на выполнение работ по разработке и внедрению функциональных модулей   
Личного кабинета клиента для проекта «Цифровые сервисы в ЛКК»**

**для нужд АО «ЭнергосбыТ Плюс»**

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**
   1. **Предмет технического задания**: выполнение работ по разработке и внедрению функциональных модулей Системы «Личный кабинет Клиента» АО «ЭнергосбыТ Плюс» (далее «Система»), включающих в себя два новых модуля действующего Личного кабинета клиента, выполнение работ по доработке действующей системы «Личный кабинет клиента», состоящего из WEB-версии и мобильных приложений, по итогам уточнения требований бизнеса/законодательства.

Перечень новых модулей:

* Модуль расширенной функциональности «Личного кабинета».
* Модуль автоматического тестирования обновлений «Личного кабинета».

Архитектура, инструкции по эксплуатации, схемы интеграций и функциональность действующего Личного кабинета клиента описаны в разделе 5 настоящего технического задания.

* 1. **Место оказания выполнения работ**:

Работы выполняются дистанционно посредством предоставления удаленного доступа специалистам Исполнителя к средам разработки ПО Заказчика.

* 1. **Сроки выполнения работ**:

**Дата начала выполнения работ**: с даты подписания договора.

**Дата выполнения работ**: 31.03.2025.

По согласованию сторон возможно досрочное выполнение работ без заключения дополнительного соглашения.

1. **ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ РАБОТ**
   1. В рамках выполнения работ по разработке и внедрению функциональных модулей Системы из п.1.1. Исполнитель должен:
      1. Организовать координацию работ своих специалистов со специалистами Заказчика, а также специалистов других Подрядчиков (при их наличии), выполняющих работы по технической поддержке и доработке Системы.
      2. Выполнять работы по анализу требований Заказчика, проектированию, дизайну, разработке, тестированию и передаче функциональности для установки на продуктивную Систему Заказчика.
      3. Реализовать функциональные модули Личного кабинета клиента из п.1.1. в соответствии с требованиями, описанными в описанными в Приложении №9 (разделы 2, 4-10) и согласно плану графику из п.4 настоящего технического задания.

В процессе проектирования и реализации модулей из п.1.1. требования к функционалу могут быть уточнены Заказчиком по согласованию Сторон с фиксацией Протоколом на встрече рабочей группы без заключения дополнительного соглашения. Заказчик оставляет за собой право заменить одни функциональные требования на другие равнозначные по объему трудозатрат по согласованию сторон.

* 1. Подготовить, согласовать и передать Заказчику всю отчетную документацию с результатами выполнения описанную в п.4 настоящего технического задания.   
     В рамках выполнения работ по доработке и развитию текущего Личного кабинета клиента, Исполнитель должен:
     1. Реализовать по заявкам от заказчика новые функциональные бизнес требования, доработки функций текущего Личного кабинета клиента во время действия договора, прогнозный объем работ по которым (в часах соответствующих специалистов) указан в Таблице 1.

**Таблица №1 Прогнозный объем доработок по итогам уточнения требований бизнеса/законодательства в период действия Договора**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Этап работ** | **Роль по виду работ** | **Прогноз часов** | **Отчетные документы по договору** |
| Доработки по итогам обследования и уточнения требований бизнеса/законодательства | Разработчик бэкенд | 816,00 | 1.Отчет о выполнении работ по согласованным заявкам.  2.Исходный код выполненных разработок (доработок).  3.Инструкции.  4.Акт выполненных работ. |
| Разработчик фронтэнд | 815,00 |
| Разработчик мобильных приложений | 815,00 |
| Тим-лид | 150,00 |
| Дизайнер | 265,00 |
| Тестировщик | 210,00 |
| Руководитель проекта | 149,00 |
| **Итого** |  | **3 220,00** |  |

В рамках данных доработок не могут выполняться работы по разработке и внедрению следующих функциональных модулей и работы по обеспечению взаимодействию этих модулей с существующим ПО Личного кабинета клиента:

* Модуль расширенной функциональности «Личного кабинета».
* Модуль автоматического тестирования обновлений «Личного кабинета».

Трудозатраты специалистов с ролями «тим-лид», «руководитель проекта» в рамках каждой заявки не должны превышать 5% от суммарного количества трудозатрат по каждой роли.

* + 1. Общий объем трудозатрат на выполнение работ Исполнителем в рамках п.2.2. договора не должен превышать указанного в Таблице 1.

Указанный объем трудозатрат в разрезе видов работ может быть изменен без заключения дополнительного соглашения по согласованию обеих сторон посредством замены одних специалистов на других из перечня кадровых ресурсов, зафиксированных в договоре по указанным в договоре ставкам, без изменения общей стоимости работ.

1. **ТРЕБОВАНИЯ к результатам работ** 
   1. **В рамках выполнения работ Исполнитель должен обеспечить:**

* Подготовку и согласование с Заказчиком детального плана-графика реализации проекта и устава проекта не позднее 10 календарных дней с даты подписания договора. План-график работ должен включать в себя основные этапы/подэтапы работ и все работы внутри каждого из этапов/подэтапов. План-график работ регламентирует этапы/подэтапы работ и все работы внутри каждого из них, фиксирует результат по каждому пункту работ и является приложением к Договору.
* Детальный план график должен быть актуализирован не реже 1 раза в месяц на встречах рабочих групп.
* Разработку (доработку) программного обеспечения функциональных модулей Личного кабинета в соответствии с требованиями настоящего Технического задания, уточнений в соответствии с п. 2.1.3 и надлежащего качества.
* Разработку инструкций пользователя и обучающих материалов для сотрудников службы технической поддержки Заказчика.
* Передачу всей документации Заказчику в электронном виде по результатам ее согласования. Каждый документ должен проходить последовательно два этапа – согласование и утверждение Заказчиком.
* Приемку Заказчиком разработанной Системы или ее подсистем по результатам приемо-сдаточных испытаний.
* Ввод Системы в опытную и опытно-промышленную эксплуатацию при отсутствии критичных ошибок и сбоев, выявленных в процессе тестирования.
* Наличие документации на все компоненты Системы, описывающую внутреннее устройство, способы использования и администрирования. Данная документация так же должна быть передана Заказчику.
* Сохранение быстродействия и доступности системы после выполнения любых доработок на уровне не ниже тех, которые достигаются на дату заключения договора.
* Время загрузки личного кабинета клиента должно быть не ниже времени загрузки версий Личного кабинета на дату заключения договора: физических лиц, юридических лиц, принципалов для подключенных к аккаунту: 1, 3, 5 лицевых счетов (договоров) для:
* WEB-версии;
* Мобильное приложение Android;
* Мобильное приложение IOS;

Время загрузки указанных версий Личного кабинета на дату заключения договора должна быть измерена совместно с представителями Заказчика и зафиксирована соответствующим протоколом, подписанным с двух сторон.

* 1. **Требования к организации сдачи работ:**
     1. Общие требования к организации разработки (доработки) модулей Системы:
* Исполнитель перед началом разработки (доработки) модулей Системы должен согласовать требования с Заказчиком, в том числе в случае уточнения требований в соответствии с п. 2.1.3, провести оценку трудозатрат, сроков предоставления (демонстрации) промежуточных и конечных результатов Заказчику, также согласовать их с Заказчиком.
* Исполнитель осуществляет разработку (доработку) и тестирование ПО модулям Системы на своих программно-аппаратных средствах, готовит пакет обновлений ПО Системы и передает его Заказчику для установки на тестовой среде Системы.
* Заказчик проводит code-review пакет обновлений с разработанным (доработанным) ПО модулей Системы, осуществляет «слияние» разработанного (доработанного) Исполнителем ПО модулей с разработанными (доработанным) собственными силами Заказчика ПО Системы, устанавливает на тестовой среде Системы и проводит тестирование. По итогам тестирования составляется протокол. При наличии замечаний они должны быть зафиксированы и с Заказчиком согласованы сроки их устранения.
  + 1. Исполнитель должен разработать, согласовать с Заказчиком план-график и обеспечить предоставление (демонстрацию) Заказчику промежуточных результатов разработки (доработки) модулей Системы до проведения приемо-сдаточных испытаний.
    2. Силами Исполнителя в срок до перевода подсистем в опытную и опытно-промышленную эксплуатацию должны быть выполнены следующие работы:
* Подготовлены требования к аппаратно-программной платформе для размещения Системы в соответствии с требованиями Проектного решения на Систему.
* Проведено консультирование сотрудников Заказчика по работе с Системой. Формат консультирования – вебинар.
  + 1. Обязательные условия для начала тестирования и приемки работ:
* готовность всей необходимой документации;
* готовность подключения к тестовому стенду Заказчика для функционального тестирования;
* законченность разработки требуемого функционала;
* готовность методики приемо-сдаточных испытаний.
  + 1. Применяются следующие критерии успешности тестирования.
* Функциональность проверена (верифицирована) на соответствие ее реализации техническим и функциональным требованиям.
* Все запланированные виды тестирования выполнены в полном объеме;
* Все тестовые сценарии, подготовленные для тестирования данного решения, выполнены со статусом «Успешно» (отсутствуют тестовые сценарии, которые не запускались вообще или выполнены не полностью).
* Для всех обнаруженных ошибок заведены дефекты в системе баг-трекинга, представляемой Исполнителем.
* Отсутствуют неисправленные критичные дефекты.
* Получено подтверждение от Заказчика для неисправленных дефектов о приемлемости системы для использования с указанными дефектами или оговорена предполагаемая дата их исправления.
* Приемочное тестирования выполнено Заказчиком и официально признано успешным.
  + 1. Работы считаются успешно выполненными, если выполняются все нижеприведенные условия.
* Все разработанные проектные документы согласованы и утверждены Заказчиком;
* Результаты выполненных работ соответствуют заявленной проектной документации;
* Результаты выполненных работ разработаны и переданы Заказчику;
* Работы выполнены своевременно, соответствуют срокам выполнения;
* На приемо-сдаточных испытаниях не обнаружены дефекты высшего и высокого приоритета. Дефекты высшего и высокого приоритета должны быть исправлены Исполнителем не более чем за десять рабочих дней с момента предоставления Заказчиком списка дефектов. Дефекты среднего и низкого приоритета должны быть исправлены Исполнителем не более чем за двадцать рабочих дней с момента предоставления Заказчиком списка дефектов.
  1. **Порядок выполнения работ**:

Работы, из п.1.1. выполняются и принимаются по этапам/подэтапам, в соответствии с договором. По согласованию Сторон без заключения Дополнительных соглашений допускается начинать и завершать работы по этапам/подэтапам досрочно.

При этом Исполнитель должен предусмотреть предоставление (демонстрацию) промежуточных результатов разработки (доработки) модулей Системы Заказчику в соответствии с п. 3.2.2.

Работы из п.2.2. оказываются по заявкам АО «ЭнергосбыТ Плюс», направленным специалистами АО «ЭнергосбыТ Плюс» по электронной почте по задачам, поставленным АО «ЭнергосбыТ Плюс» в системе постановки задач (битрикс).

По каждой задаче, поставленной Исполнителю Заказчиком в соответствии с п.2.2.1 Стороны предварительно оценивают плановый объем трудозатрат, который не может быть превышен Исполнителем в рамках договора. Полученный объем трудозатрат согласовывают обеими Сторонами. Только после получения согласования от Заказчика работа отдается Исполнителю в работу. В случае, если при уточнении задачи и выявлении дополнительных требований, Исполнитель прогнозирует превышение предварительно согласованного объема трудозатрат, превышение должно быть согласовано сторонами в порядке, описанном в п.2.2.2.

* 1. **Порядок приемки выполненных работ**:

Приемка выполненных работ в соответствии с п.2.1.2. – 2.1.4. проводится по этапам/подэтапам, с предоставлением всей отчетной документации, в соответствии с планом-графиком Договора, предоставленным согласно п.4. Оплата производится после подтверждения выполнения и согласования всех документов в этапе/подэтапе, согласно Формату результата, из п.4 настоящего технического задания. Допускается досрочная приемка работ в соответствии с п.3.3.

Приемка выполненных работ в соответствии с п.2.2.1. рассчитывается ежемесячно, исходя из почасовых расценок на работы привлеченных специалистов Исполнителя (по ставкам соответствующих специалистов, зафиксированных в договоре в соответствие с Таблицей 1 настоящего Технического задания) и фактического количества часов, затраченных на выполнение работ, предварительно согласованных сторонами по каждой задаче. Оплате подлежат только трудозатраты Исполнителя, потраченные на работы по выполненным и принятым задачам со стороны Заказчика, без учета времени простоя.

1. **Предварительный план-график выполнения работ**

| **№ этапа** | **Этап** | **Дата начала** | **Длительность** | **Результат** | **Формат результата** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Модуль расширенной функциональности «Личного кабинета». **Задачи 1 очереди** | Дата заключения договора | 3 календарных месяца (не позднее 31.12.2023) | Соответствует п.1.1. и 1.2. | Соответствует п.1.1. и 1.2. |
| 1.1. | Проектирование и разработка | Дата заключения договора | 1 календарный месяц и не позднее 31.12.2023 | Уточнены основные технические решения, которые должны быть реализованы для выполнения требований, сформированных в Приложении №10.  Сформированы уточненные проектные решения на каждую задачу.  Разработано ПО в соответствии с требованиями настоящего Технического задания и/или уточненными требованиям в соответствии с п. 2.1.3.  Разработаны и переданы Заказчику требуемые документы в виде Отчетов о проделанной работе, протоколы всех встреч рабочих групп.  Разработаны инструкции для пользователей Системы.  Проведено консультирование персонала, осуществляющего деятельность в Системе. Разработаны методика и сценарий ПСИ. Проведены приемо-сдаточные испытания Системы. | 1.Уточненный план график.  2.Устав проекта  3.Еженедельные протоколы статусных встреч с информацией о текущем статусе выполнения работ  4.Исходный код выполненных  разработок (доработок).  5.Инструкции.  6.Методика и сценарии проведения ПСИ.  7.Подписанный протокол по итогам ПСИ. |
| 1.2. | ОПЭ | Дата завершения подэтапа 1.1. | 1 календарный месяц и не позднее 31.12.2023 | Проведена опытно-промышленная эксплуатация. | 1.Протокол ОПЭ.  2.Методологические материалы (программа курсов, вебинары) |
| 2. | Модуль расширенной функциональности «Личного кабинета».  **Задачи 2 очереди** | Дата завершения подэтапа 1.1. | 3 календарных месяца и не позднее 31.12.2023 | Соответствует п. 2.1. и 2.2. | Соответствует п.2.1. и 2.2. |
| 2.1. | Проектирование и разработка | Дата завершения подэтапа 1.1. | 2 календарных месяца (не позднее 31.12.2023) | Уточнены основные технические решения, которые должны быть реализованы для выполнения требований, сформированных в Приложении №10.  Сформированы уточненные проектные решения на каждую задачу.  Разработано ПО в соответствии с требованиями настоящего Технического задания и/или уточненными требованиям в соответствии с п. 2.1.3  Разработаны и переданы Заказчику требуемые документы в виде Отчетов о проделанной работе, протоколы всех встреч рабочих групп.  Разработаны инструкции для пользователей Системы.  Выполнены доработки и опубликованы на продуктивном окружении Системы заказчика в соответствии с Приложением №10.  Проведено консультирование персонала, осуществляющего деятельность в Системе. Проведены приемо-сдаточные испытания Системы. | 1.Еженедельные протоколы статусных встреч с информацией о текущем статусе выполнения работ.  2.Исходный код выполненных разработок (доработок).  3.Инструкции.  4.Методика и сценарии проведения ПСИ.  5.Подписанный протокол по итогам ПСИ. |
| 2.2. | ОПЭ | Дата завершения подэтапа 2.1. | 1 календарный месяц | Проведена опытно-промышленная эксплуатация. | 1.Протокол ОПЭ.  2.Методологические материалы (программа курсов, вебинары) |
| 3. | Модуль расширенной функциональности «Личного кабинета». **Задачи 3 очереди** | Дата завершения подэтапа 2.1. | 10 календарных месяцев (не позднее 31.12.2024) | Соответствует п. 3.1. и 3.2. | Соответствует п.3.1. и 3.2. |
| 3.1. | Проектирование и разработка | Дата завершения подэтапа 2.1. | 9 календарных месяцев (не позднее 31.12.2024) | Уточнены основные технические решения, которые должны быть реализованы для выполнения требований, сформированных в Приложении №10.  Сформированы уточненные проектные решения на каждую задачу.  Разработано ПО в соответствии с требованиями настоящего Технического задания и/или уточненными требованиям в соответствии с п. 2.1.3  Разработаны и переданы Заказчику требуемые документы в виде Отчетов о проделанной работе, протоколы всех встреч рабочих групп.  Разработаны инструкции для пользователей Системы.  Выполнены доработки и опубликованы на продуктивном окружении Системы заказчика в соответствии с Приложением №10.  Проведено консультирование персонала, осуществляющего деятельность в Системе. Проведены приемо-сдаточные испытания Системы. | 1.Еженедельные протоколы статусных встреч с информацией о текущем статусе выполнения работ.  2.Исходный код выполненных разработок (доработок).  3.Инструкции.  4.Методика и сценарии проведения ПСИ.  5.Подписанный протокол по итогам ПСИ. |
| 3.2. | ОПЭ | Дата завершения подэтапа 3.1. | 1 календарный месяц (не позднее 31.12.2024) | Проведена опытно-промышленная эксплуатация. | 1.Протокол ОПЭ.  2.Методологические материалы (программа курсов, вебинары) |
| 4. | Модуль автоматического тестирования обновлений Личного кабинета. **Задачи 3 очереди** | Дата завершения подэтапа 2.1 | 31.03.2025 | Соответствует п. 4.1. и 4.2. | Соответствует п. 4.1. и 4.2. |
| 4.1. | Проектирование и разработка | Дата завершения подэтапа 2.1 | 31.12.2024 | Уточнены основные технические решения, которые должны быть реализованы для выполнения требований, сформированных в Приложении №10.  Сформированы уточненные проектные решения на каждую задачу.  Разработано ПО в соответствии с требованиями настоящего Технического задания и/или уточненными требованиям в соответствии с п. 2.1.3.  Разработаны и переданы Заказчику требуемые документы в виде Отчетов о проделанной работе, протоколы всех встреч рабочих групп.  Разработаны инструкции для пользователей Системы.  Выполнены доработки и опубликованы на продуктивном окружении Системы заказчика в соответствии с Приложением №10.  Проведено консультирование персонала, осуществляющего деятельность в Системе. Проведены приемо-сдаточные испытания Системы. | 1.Еженедельные протоколы статусных встреч с информацией о текущем статусе выполнения работ.  2.Исходный код выполненных разработок (доработок).  3.Инструкции.  4.Методика и сценарии проведения ПСИ.  5.Подписанный протокол по итогам ПСИ. |
| 4.2. | ОПЭ | Дата завершения подэтапа 4.1 | 31.03.2025 | Проведена опытно-промышленная эксплуатация. | 1.Протокол ОПЭ.  2.Методологические материалы (программа курсов, вебинары)  3. Отчет о результатах автоматического тестирования работы сервисов |
| 5. | Доработки по итогам обследования и уточнения требований бизнеса/законодательства | Дата подписания договора | До 31.03.2025 | Разработка дополнительного функционала. | 1.Отчеты о выполнении работ по согласованным заявкам.  2.Исходный код выполненных разработок (доработок).  3.Инструкции.  4.Акт выполненных работ |

Перечень задач и очередей по Модулям/Этапам из п.1.1. в соответствии с детальным ТЗ из Приложения №9

| **№ п/п** | **Модуль** | **Раздел ТЗ** | **Наименование задачи** | **Очередь выполнения** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Модуль расширенной функциональности «Личного кабинета» | 8.4. | Оборотно-сальдовая ведомость сокращенная | 1 |
|  | Модуль расширенной функциональности «Личного кабинета» | 8.6. | Справки ЖКУ | 1 |
|  | Модуль расширенной функциональности «Личного кабинета» | 10. | Отчетность | 2 |
|  | Модуль расширенной функциональности «Личного кабинета» | 4. | Логирование | 2 |
|  | Модуль расширенной функциональности «Личного кабинета» | 7. | Формирование справок по юридическим лицам в части справок:   * Акт сверки взаиморасчетов ЭЭ * Акт приема-передачи ЭЭ * Акт сверки взаиморасчетов ТЭ * Акт приема-передачи ТЭ * Акт допуска УУТЭ | 2 |
|  | Модуль расширенной функциональности «Личного кабинета» | 8.7.2. | ЛКП. Отчёт о приборах и показаниях | 2 |
|  | Модуль расширенной функциональности «Личного кабинета» | 8.7.5. | ЛКП. Отчёт по перечислениях | 2 |
|  | Модуль расширенной функциональности «Личного кабинета» | 8.7.5. | ЛКП. Отчёт по перечислениям и удержаниям | 2 |
|  | Модуль расширенной функциональности «Личного кабинета» | 8.8. | ЛКП. Отчет по поступлениям денежных средств | 2 |
|  | Модуль расширенной функциональности «Личного кабинета» | 8.9. | Расшифровка расчета пени | 2 |
|  | Модуль расширенной функциональности «Личного кабинета» | 8.9.3. | ЛКП. Корректировка выявленных ошибок на вкладке “Начисления” | 2 |
|  | Модуль расширенной функциональности «Личного кабинета» | 6. | Массовая загрузка ПУ ЮЛ. Электроэнергия | 2 |
|  | Модуль расширенной функциональности «Личного кабинета» | 6. | Массовая загрузка ПУ ЮЛ. Теплоэнергия (отопление) | 2 |
|  | Модуль расширенной функциональности «Личного кабинета» | 6. | Массовая загрузка ПУ ЮЛ. Теплоэнергия (ГВС) | 2 |
|  | Модуль автоматического тестирования обновлений Личного кабинета | 2. | Внедрение инструментов для управления процессом обеспечения качества и выполнения заявленных видов тестирования | 3 |
|  | Модуль автоматического тестирования обновлений Личного кабинета | 2. | Разработка документации по организации процесса управления качеством | 3 |
|  | Модуль автоматического тестирования обновлений Личного кабинета | 2. | Внедрение инструментов для работы с тест-кейсами | 3 |
|  | Модуль автоматического тестирования обновлений Личного кабинета | 2. | Подготовка списка приоритетных кейсов тестирования для покрытия автотестами | 3 |
|  | Модуль автоматического тестирования обновлений Личного кабинета | 2. | Подготовка отчетов о результатах автоматического тестирования работы сервисов | 3 |
|  | Модуль расширенной функциональности «Личного кабинета» | 5. | Адресное информирование. Ролевая модель пользователей | 3 |
|  | Модуль расширенной функциональности «Личного кабинета» | 5.1.5 | Адресное информирование. Разработка интерфейса системы | 3 |
|  | Модуль расширенной функциональности «Личного кабинета» | 5.1.6 | Адресное информирование. Создание и описание шаблона рассылки | 3 |
|  | Модуль расширенной функциональности «Личного кабинета» | 5. | Адресное информирование. Разработка формы настройки шаблонов рассылки | 3 |
|  | Модуль расширенной функциональности «Личного кабинета» | 5.1.7.2 | Адресное информирование. Разработать механизм согласования шаблонов рассылки | 3 |
|  | Модуль расширенной функциональности «Личного кабинета» | 5. | Адресное информирование. Разработать методы для сегментации клиентов по параметрам из шаблона | 3 |
|  | Модуль расширенной функциональности «Личного кабинета» | 5. | Адресное информирование. Разработать и описать аналитические отчеты о проведенной рассылке уведомлений | 3 |
|  | Модуль расширенной функциональности «Личного кабинета» | 5. | Адресное информирование. Разработать и описать процесс получения статуса доставки уведомлений | 3 |
|  | Модуль расширенной функциональности «Личного кабинета» | 5. | Адресное информирование. Разработать и описать систему мониторинга за работоспособностью системы с возможностью уведомления ответственных лиц о нештатных ситуациях и сбоях | 3 |
|  | Модуль расширенной функциональности «Личного кабинета» | 8.7 | Тарифы ЮЛ. Раздел “История и статистика” | 3 |
|  | Модуль расширенной функциональности «Личного кабинета» | 9. | История изменения тарифов на ЮЛ | 3 |
|  | Модуль расширенной функциональности «Личного кабинета» | 8.2 | ЛКП. Конструктор отчетов | 3 |
|  | Модуль расширенной функциональности «Личного кабинета» | 7. | Формирование справок по юридическим лицам в части документов:   * Справка о наличии договора * Акт о готовности ОЗП. Акт технического осмотра * Акт о готовности ОЗП. Акт опрессовки * Акт о готовности ОЗП. Акт промывки * Акт о готовности ОЗП. Акт гидравлической настройки | 3 |

В рамках Договора выполняются только указанные разделы из функциональных требований (Приложение № 9 к данному техническому заданию).

1. **Описание Системы «Личный кабинет клиента»**
   1. **Архитектура системы**

Схема окружения Системы, модель сетевого взаимодействия и Модель предметной области Системы представлены в **Приложении №1** к настоящему Техническому заданию.

MindMap функционального модуля Системы «Личный кабинет физических лиц» представлен в **Приложении №2** настоящему Техническому заданию.

MindMap функционального модуля Системы «Личный кабинет юридических лиц» представлен в **Приложении №3** настоящему Техническому заданию.

MindMap функционального модуля Системы «Личный кабинет Поставщиков услуг» представлен в **Приложении №4** настоящему Техническому заданию.

* 1. **Инструкция по эксплуатации**

Инструкция по эксплуатации Системы представлена в Приложении №5.

* 1. **Описание тестового и промышленного окружений:**

Схема промышленного и тестового окружений Системы представлена **в Приложении №6**.

* 1. **Интеграция с другими системами**

Спецификация на интеграцию Системы с Интеграционной шиной данных Заказчика Представлена в Приложении №7.

1. **Требования к гарантийному обслуживанию**

Исполнителем должна быть предусмотрено гарантийное обслуживание системы, переданной Заказчику по результатам выполнения работ согласно настоящему Техническому заданию. Исполнитель должен гарантировать качество и надежность функционирования Системы не менее 12 (двенадцати) месяцев (минимальный гарантийный срок) с даты подписания Акта сдачи-приемки работ последнего этапа/подэтапа по Договору.

В рамках гарантийного срока обслуживания Исполнитель обязан:

* консультировать специалистов Заказчика по вопросам эксплуатации, а также устранения ошибок системы в режиме «вопрос-ответ» по телефону, электронной почте и с помощью специального сервиса в системе;
* производить диагностику Системы на предмет выявления ошибок, снижения производительности;
* устранять ошибки с выездом к Заказчику. В случае невозможности устранения ошибки Исполнителем удаленно или силами Заказчика в соответствии с консультациями Исполнителя, Исполнитель в течение одного рабочего дня с момента получения от Заказчика претензии с описанием ошибок направляет своего представителя к Заказчику для устранения указанных ошибок;
* поставлять новые версии программного обеспечения, произведенные в период гарантийного обслуживания.

Ошибками в работе системы считается отклонения в работе Системы относительно требований, зафиксированных в Техническом Задании.

Гарантийное обслуживание должна включать в себя консультации Заказчика по телефону в рабочее время сотрудниками Исполнителя и устранение недостатков работы Системы, обнаруженных в процессе эксплуатации. Недостатками Исполнитель считает отклонения в работе Системы, относительно требований, зафиксированных Сторонами в Техническом задании.

Мобильное приложение должно обновляться Исполнителем по факту обнаружения дефектов или необходимых доработок.

Исполнитель должен оперативно отвечать на комментарии и вопросы Заказчика, связанные с Системой.

Исполнитель должен оперативно реагировать на критические программные ошибки и уязвимости в Системе и выпускать обновление с устранением этих ошибок и уязвимостей.

* 1. **Уровень гарантийного обслуживания**

Доработка функционала Системы осуществляется в соответствии со сроками и постановкой задач, согласованными Заказчиком и Исполнителем в рабочем порядке.

Гарантийное и информационное обслуживание осуществляется с 08:00 до 18:00 по московскому времени в рабочие дни, определенные законодательством РФ.

В рабочие, выходные, праздничные дни в случае возникновения Аварийных ситуаций и Срочных консультаций (услуги по другим категориям запросов не предоставляются), техническое и информационное сопровождение осуществляется с 00:00 до 23:59 по московскому времени.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Категория запроса | Описание запроса | Рабочие дни, определенные законодательством РФ | Выходные и праздничные дни |
| Аварийный запрос | Проблема доступности Системы, не зависящая от доступности сервера.  Критическая проблема сервиса, влияющая на выполнение бизнес-процесса. | Срок реагирования:  в течение 0,5 часа с момента поступления запроса.  Срок выполнения:  в течение 3 часов с момента поступления запроса. | Срок реагирования:  0,5 часа с момента поступления запроса.  Срок выполнения:  в течение 4 часов с момента поступления запроса. |
| Некритический запрос | Недоработки или ошибки, не оказывающие влияния на работу пользователей Системы. | Срок реагирования:  в течение 2 часов с момента поступления запроса.  Срок выполнения:  в течение 7 часов с момента поступления запроса или в сроки, согласованные с Заказчиком. | Обслуживание не производится. |
| Консультация | Срочная | Срок реагирования:  в течение 0,5 часа с момента поступления запроса.  Срок выполнения:  в течение 2 часов с момента поступления запроса. | Срок реагирования:  0,5 часа с момента поступления запроса.  Срок выполнения:  в течение 2 часов с момента поступления запроса. |
| Консультация | Штатная | Срок реагирования:  в течение 2 часов с момента поступления запроса.  Срок выполнения:  в течение 1 рабочего дня с момента поступления запроса или в сроки, согласованные с Заказчиком. | Обслуживание не производится. |

В рамках гарантийного обслуживания взаимодействие между Заказчиком и Исполнителем осуществляется посредством электронной почты, телефонной связи, ITSM системы Заказчика или Системы учета задач на стороне Исполнителя.

Все задачи должны фиксироваться в Системе учета задач Заказчика с предоставлением доступов представителям Исполнителя.

Каждый месяц Заказчику должны предоставляться выгрузки реестра задач за отчетный месяц по электронной почте, содержащие перечень задач со следующими характеристиками: номер задачи, категория запроса, название задачи, описание задачи, описание результата выполнения задачи, ФИО постановщика задачи (со стороны Заказчика), тип задачи, дата и время постановки задачи, установленный крайний срок задачи Заказчиком по согласованию с Исполнителем, дата и время начала выполнения задачи, дата и время окончания выполнения задачи, кол-во часов затраченных на реализацию задачи, комментарий Заказчика, комментарий Исполнителя.

|  |
| --- |
| 1. **Перечень приложений**   Приложение 1 – Архитектура ЛКК.  Приложение 2 - MindMap функционального модуля Системы Личный кабинет физических лиц.  Приложение 3 - MindMap функционального модуля Системы Личный кабинет юридических лиц.  Приложение 4 - MindMap функционального модуля Системы Личный кабинет Поставщиков услуг.  Приложение 5 – Инструкция по эксплуатации Системы.  Приложение 6 - Описание промышленного и тестового окружений Системы.  Приложение 7 – Спецификация на интеграцию Системы.  Приложение 8 – Методология ведения проекта.  Приложение 9 – Детальное техническое задание |